



बिहार गजट

असाधारण अंक

बिहार सरकार द्वारा प्रकाशित

21 अग्रहायण 1934 (श0)
(सं0 पटना 666) पटना, बुधवार, 12 दिसम्बर 2012

बिहार विद्युत विनियामक आयोग, पटना

अधिसूचनाएं

12 दिसम्बर 2012

सं0 बी.ई.आर.सी.-रेगु.-9/06(पार्ट-II)-08-1226—विद्युत अधिनियम 2003 की धारा-181(1) एवं 182(2) (जेड.ए.) के साथ पठित धारा-57, 58 एवं 59 के अन्तर्गत प्रदत्त एवं इस सम्बन्ध में समर्थकारी अन्य शक्तियों का प्रयोग करते हुए बिहार विद्युत विनियामक आयोग, कुछ विनियमनों के प्रावधानों को प्रभावी बनाने में कठिनाईयों को दूर करने हेतु, एतद् द्वारा बिहार विद्युत विनियामक आयोग (वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदर्शन हेतु मानक) विनियमन 2007, जो अधिसूचना संख्या 1/2007 दिनांक 18.01.2007 द्वारा बिहार राजपत्र के असाधारण अंक में दिनांक 22.01.2007 को प्रकाशित हुआ था, को संशोधित करता है।

- संक्षिप्त नाम, विस्तार, प्रयोज्यता एवं प्रारंभ।**—(क) यह विनियमन “बिहार विद्युत विनियामक आयोग (वितरण अनुज्ञप्तिधारी के प्रदर्शन हेतु मानक) (प्रथम संशोधन) विनियमन 2012 कहा जायेगा।
(ख) इन विनियमनों का विस्तार सम्पूर्ण बिहार राज्य में होगा।
(ग) यह विनियमन बिहार राज्य के सभी वितरण अनुज्ञप्तिधारियों के लिए उनसे सम्बन्धित अनुज्ञप्ति क्षेत्र में लागू होगा।
(घ) यह विनियमन बिहार राजपत्र में प्रकाशन की तिथि से प्रवृत्त होगा।
- अध्याय 7 के विनियमन 26 एवं 27(1) में संशोधन।**—विनियमन 26 एवं 27(1) में निर्दिष्ट अनुसूची निम्नलिखित अनुसूची द्वारा प्रतिस्थापित किया जाएगा।

क्र. सं.	सेवा क्षेत्र	सेवा कार्य को पूर्ण करने के लिए विनियमन में निर्धारित समय	मानकों के उल्लंघन के मामले में उपभोक्ता को भुगतये क्षतिपूर्ति की राशि	
			यदि घटना से एक उपभोक्ता प्रभावित हो तो देय क्षतिपूर्ति प्रति उपभोक्ता की दर	यदि घटना से एक से अधिक उपभोक्ता प्रभावित हो तो देय क्षतिपूर्ति प्रति उपभोक्ता की दर
1	सामान्य फ्यूज कॉल		रु. 50/- प्रति विलम्ब दिन	रु. 50/- प्रति उपभोक्ता प्रति विलम्ब दिन
	नगरों एवं शहरों में	4 घंटे के अन्दर		
	ग्रामीण क्षेत्रों में	24 घंटे के अन्दर		
2	उपरी लाइन/केबुल भंग		रु. 50/- प्रति विलम्ब दिन	रु. 50/- प्रति उपभोक्ता प्रति विलम्ब दिन
	नगरों एवं शहरों में	6 घंटे के अन्दर		
	ग्रामीण क्षेत्रों में	36 घंटे के अन्दर		
3	जमीन के नीचे के केबुल भंग		रु. 50/- प्रति विलम्ब दिन	रु. 50/- प्रति उपभोक्ता प्रति विलम्ब दिन
	नगरों एवं शहरों में	24 घंटे के अन्दर		
	ग्रामीण क्षेत्रों में	48 घंटे के अन्दर		
4	वितरण ट्रांसफॉर्मर की विफलता		रु. 100/- प्रति विलम्ब दिन	रु. 50/-प्रति उपभोक्ता प्रति विलम्ब दिन
	नगरों एवं शहरों में	24 घंटे के अन्दर		
	ग्रामीण क्षेत्रों में	72 घंटे के अन्दर		
5	निर्धारित कार्यक्रम के अनुसार विद्युत बाधित अवधि		रु. 100/- विलम्ब प्रतिदिन	रु. 50/- प्रति उपभोक्ता प्रति विलम्ब दिन
	विद्युत आपूर्ति में अधिकतम बाधित समय एक बार में	12 घंटे से ज्यादा नहीं		
	आपूर्ति की बहाली	संध्या 6 (छः)बजे के पूर्व		
6	वोल्टेज में उतार-चढ़ाव		रु. 100/- प्रति विलम्ब दिन	रु. 50/- प्रति उपभोक्ता प्रति विलम्ब दिन
	जहाँ नेटवर्क में विस्तार/ बढ़ोत्तरी जरूरत नहीं है	10 दिनों के अन्दर		
	जहाँ वितरण प्रणाली में विस्तार/बढ़ोत्तरी की जरूरत है	120 दिनों के अन्दर	रु. 500/- प्रति विलम्ब दिन	रु. 250/- प्रति उपभोक्ता प्रति विलम्ब दिन
	सब-स्टेशन का निर्माण	आयोग द्वारा स्वीकृत समय सीमा के अन्दर		
7	मीटर से संबंधित शिकायत		रु. 100/- प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
	खराब मीटर जैसे धीमा, तेज/ रेंगनेवाले, रुके हुए, जले हुए मीटरों के लिए निरीक्षण कार्य	नगरों एवं शहरों के लिए 7 (सात) दिनों के अन्दर निरीक्षण और देहाती क्षेत्रों के लिए 15 दिनों के अन्दर निरीक्षण		
	खराब मीटरों का बदलने का कार्य यदि इसके लिए लाइसेंसी दोषी हो	7 (सात) दिनों के अन्दर	रु. 100/- प्रति विलम्ब	लागू नहीं
खराब मीटरों का बदलने का कार्य यदि इसके लिए उपभोक्ता दोषी हो	i) नया मीटर के लिए राशि जमा करने हेतु मांग			

क्र. सं.	सेवा क्षेत्र	सेवा कार्य को पूर्ण करने के लिए विनियमन में निर्धारित समय	मानकों के उल्लंघन के मामले में उपभोक्ता को भुगतेय क्षतिपूर्ति की राशि	
			यदि घटना से एक उपभोक्ता प्रभावित हो तो देय क्षतिपूर्ति प्रति उपभोक्ता की दर	यदि घटना से एक से अधिक उपभोक्ता प्रभावित हो तो देय क्षतिपूर्ति प्रति उपभोक्ता की दर
		नोटिस या जाँच शुल्क के साथ मीटर जमा करने – 7 दिनों के अन्दर ii) भुगतान प्राप्ति / मीटर प्राप्ति जैसा कि उपभोक्ता से प्राप्त हो – 14 दिनों के अन्दर	दिन	
8	बिल भुगतान नहीं होने के कारण विच्छेदित कनेक्शनों का पुनः दिया जाना / एक सरकारी आवास में नये आवंटी द्वारा कब्जा			
	नगरों एवं शहरों में	जिस दिन भुगतान हुआ है उसी दिन	रु. 50 / – प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
	ग्रामीण क्षेत्रों में	भुगतान के एक दिन बाद		
9	नये सर्विस कनेक्शन/लोड बढ़ोत्तरी/अस्थायी कनेक्शन यदि उपलब्ध नेटवर्क से कनेक्शन संभव है			
	विद्युत आपूर्ति चालू करना	आवेदन प्राप्ति के 30 दिनों के अन्दर (यदि आवश्यक शुल्क जमा किये गये हैं) और अस्थायी कनेक्शन विनियमन की धारा-16 (सी) के अनुसार	रु. 100 / – प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
10	नया विद्युत कनेक्शन/विद्युत भार में वृद्धि/अस्थायी कनेक्शन जहाँ आपूर्ति चालू करने हेतु नेटवर्क विस्तार एवं लाइन एवं ट्रांसफॉर्मर की क्षमता में वृद्धि की आवश्यकता है			
	विद्युत आपूर्ति चालू करना जहाँ वितरण नेटवर्क और वितरण ट्रांसफॉर्मर के क्षमता में जोड़ने/वृद्धि करने करने की आवश्यकता हो	नियत शुल्क जमा करने के 30 दिनों के अन्दर	रु. 100 / – प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
	विद्युत आपूर्ति चालू करना जहाँ 11के.वी. लाइन विस्तार करने की आवश्यकता हो	नियत शुल्क जमा करने के 60 दिनों के अन्दर	रु. 500 / – प्रति विलम्ब दिन	
	विद्युत आपूर्ति चालू करना जहाँ 33के.वी. लाइन विस्तार करने की आवश्यकता हो	नियत शुल्क जमा करने के 90 दिनों के अन्दर		
	विद्युत आपूर्ति चालू	नियत शुल्क जमा		

क्र. सं.	सेवा क्षेत्र	सेवा कार्य को पूर्ण करने के लिए विनियमन में निर्धारित समय	मानकों के उल्लंघन के मामले में उपभोक्ता को भुगतेय क्षतिपूर्ति की राशि	
			यदि घटना से एक उपभोक्ता प्रभावित हो तो देय क्षतिपूर्ति प्रति उपभोक्ता की दर	यदि घटना से एक से अधिक उपभोक्ता प्रभावित हो तो देय क्षतिपूर्ति प्रति उपभोक्ता की दर
	करना जहाँ अतिरिक्त उच्च विभव लाइन विस्तार करने की आवश्यकता हो	करने के 180 दिनों के अन्दर		
	आपूर्ति के लिए सब-स्टेशन का निर्माण कार्य की आवश्यकता है	आयोग द्वारा निर्धारित समय सीमा के अन्दर	रु. 1000 /- प्रति विलम्ब दिन	
11	स्वामित्व परिवर्तन और सेवा श्रेणी में बदलाव/विद्युत भार में कमी			
	स्वामित्व में नाम का बदलाव	आवश्यक कागजात एवं नियत शुल्क, यदि हो तो, जमा करने के 7 दिनों के अन्दर	रु. 100 /- प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
	सेवा श्रेणी में बदलाव	आवश्यक कागजात एवं नियत शुल्क, यदि हो तो, जमा करने के 7 दिनों के अन्दर		
	विद्युत भार में कमी	नियत आवश्यक समय की समाप्ति के बाद सूचना अवधि के अन्दर	रु. 50 /- प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
12	मीटर, लाइन एवं ट्रॉन्सफॉर्मर के स्थानान्तरण का कार्य			
	(क) मीटर/सर्विस तार	भुगतान के 15 दिनों के अन्दर	रु. 100 /- प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
	(ख) पोल, लाइन	भुगतान के 60 दिनों के अन्दर		
	(ग) जमीन के अन्दर के केबुल	भुगतान के 45 दिनों के अन्दर		
	(घ) ट्रॉन्सफॉर्मर	भुगतान के 90 दिनों के अन्दर		
13	उपभोक्ताओं के विपत्र पर शिकायत का निपटारा			
	यदि कोई अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता नहीं हो	शिकायत प्राप्ति के बाद 24 कार्य के घंटे के अन्दर	रु. 50 /- प्रति विलम्ब दिन	लागू नहीं
	यदि अतिरिक्त सूचना की आवश्यकता हो	शिकायत प्राप्ति के बाद 7 कार्य के दिनों के अन्दर		

3. अध्याय 7 के विनियमन 27(2) में संशोधन।—विनियमन 27(2) निम्न प्रकार प्रतिस्थापित होगा।

जहाँ कही भी अनुज्ञप्तिधारी के द्वारा प्रदर्शन के मानक से विचलन होता है, जिसके लिए इस विनियमन में क्षतिपूर्ति उपबंधित है, प्रभावित उपभोक्ता सभी विवरण के साथ क्षतिपूर्ति का दावा पत्र निबंधित डाक से या हाथों-हाथ प्राप्ति रसीद के साथ वितरण अनुज्ञप्तिधारी के आपूर्ति क्षेत्र के प्रमंडलीय अभियंता/विद्युत कार्यपालक

अभियंता को प्रस्तुत करेंगे जो दावा पत्र का प्राप्ति रसीद देंगे एवं 30 दिनों के अन्दर क्षतिपूर्ति की राशि निर्धारित करेंगे।

अनुज्ञप्तिधारी सेवा में चूक के लिए अपने अधीनस्थ कर्मचारी/पदाधिकारियों पर उत्तरदायित्व का निर्धारण कर सकेंगे एवं क्षतिपूर्ति की राशि सम्बन्धित व्यक्तियों के व्यक्तिगत वेतन से वसूल कर सकेंगे।

वितरण अनुज्ञप्तिधारी क्षतिपूर्ति दावा पत्र दायर करने हेतु प्रपत्र निर्गत करेगा एवं इसे प्रत्येक विपत्र निर्गत करने वाले कार्यालय में निःशुल्क उपलब्ध करायेगा।

क्षतिपूर्ति के भुगतान की प्रक्रिया प्रदर्शन मानक के विनियमन 29 के अनुसार निर्धारित होगा।

4. अध्याय 8 के विनियमन 30(1) में संशोधन।—(1)(ए) विनियमन 30(1)(ए) में निर्दिष्ट परिशिष्ट—सी संलग्न **परिशिष्ट—सी** द्वारा प्रतिस्थापित किया जाएगा।

(बी) विनियमन 30(1)(बी) में निर्दिष्ट परिशिष्ट—डी संलग्न **परिशिष्ट—डी(1/2) एवं डी(2/2)** द्वारा प्रतिस्थापित किया जाएगा।

आयोग के आदेशानुसार,
गणेश प्रसाद,
सचिव।

Appendix – C **Report on Overall Level of Performance Standards** **[See Regulation 30(1)(a)]**

Name of the Licensee:

Full office address (HQ) of the Licensee

Report for the (1) **quarter ending** for financial year.....

(2) **Financial Year**

Sl. No.	Service area	No. of complaints received	No. of complaints attended in scheduled time	Overall standard of performance		Variance (%)
				Achievement (%)	Target as per Regulation 25 (%)	
1	Normal Fuse-off calls					
2	Line Breakdowns					
3	Distribution Transformer Failure					
4	Period of scheduled outage					
	Maximum duration in a single stretch					
	Restoration of supply by 6.00 P.M.					
5	Street Light Faults					
	Rectification of line faults					
	Replacement of fused / defective unit					
6	Voltage unbalance					
7	Faulty Meters					
8	New connection/additional load/temporary connection					
9	Transfer of ownership and conversion of service					

10	Billing Mistakes					
11	Others* (i) (ii) (iii)					

* Specify the services

Signature of authorized person
With Seal

Appendix – D (1/2)
Report on Consumer Complaints / Compensation
[See Regulation 30(1) (b)]

Name of the Licensee:

Full office address (HQ) of the Licensee

Report for the (1) **quarter ending** for financial year.....

(2) **Financial Year**

1. Number and type of the consumer complaints received, redressed and balance to be attended:

Sl. No.	Type of complaints	Pending complaints of previous quarter	Complaints received during the current quarter	Total complaints cumulative	No. of complaints redressed during the quarter			Balance complaints to be redressed
					Within stipulated time	Beyond stipulated time	Total	
1	Normal Fuse-off calls							
2	Overhead Line/Cable breakdowns							
3	Underground Cable breakdowns							
4	Distribution Transformer failure							
5	Period of scheduled outage							
6	Voltage fluctuations							
7	Meter complaints							
8	Reconnection of supply							
9	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where distribution mains already exist							
10	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where network expansion require where : (k) distribution line and distribution transformers is required (l) extension of 11KV line is required (m) extension 33KV line is required (n) extra high tension is required							

	(o) erection of power sub station is required							
11	Transfer of ownership/change of category of service / reduction of load							
12	Shifting of meter, lines and transformers							
13	Resolution of complaints on consumer's bill							
14	Unplanned interruptions							
15	Other (i) (ii) (iii)							

Planned interruptions in Power supply

1. No. of instances of planned interruptions in power supply in

LT Network –
HT Network –

2. Total duration in hours of planned interruptions in power supply in

LT Network –
HT Network –

Appendix – D (2/2)**2. Number and type of the consumer complaints received, redressed and compensation claimed and paid:**

Sl. No.	Type of complaints	Pending No. of complaints of previous quarter	No. of Complaints received during the current	No. of Complaints redressed during the current	No. of cases where compensation payable	No. of cases where compensation claimed	No. of cases where compensation paid during the quarter	Total amount (in Rs.) of compensation paid
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Normal Fuse-off calls							
2	Overhead Line/Cable breakdowns							
3	Underground Cable breakdowns							
4	Distribution Transformer failure							
5	Period of scheduled outage							
6	Voltage fluctuations							
7	Meter complaints							
8	Reconnection of supply							
9	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where distribution mains already exist							
10	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where network expansion require where : (p) distribution line and distribution transformers is required (q) extension of 11KV line is required (r) extension 33KV line is required (s) extra high tension is required (t) erection of power sub station is required							
11	Transfer of ownership/change of category of service / reduction of load							
12	Shifting of meter, lines and transformers							

13	Resolution of complaints on consumer's bill							
14	Unplanned interruptions							
15	Other (i) (ii) (iii)							

**Signature of authorized person
With Seal**

The 12th December, 2012

No. BERC-Regl.-9/06(Part-II)-08-1226—In exercise of powers conferred under section 181(1) and 181(2)(za) read with sections 57, 58 and 59 of the Electricity Act, 2003 (36 of 2003) and all other powers enabling it in this behalf, the Bihar Electricity Regulatory Commission, to remove the difficulties in giving effect to some of the provisions of the Regulations, hereby amends the Bihar Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensee) Regulations, 2006 published in extraordinary Bihar Gazette on 22.01.2007 vide notification no.-1/2007 dated 18.01.2007.

1. Short Title, Extent, Applicability and Commencement.—(a) These Regulations shall be called the "Bihar Electricity Regulatory Commission (Standards of Performance of Distribution Licensee) (1st Amendment) Regulations, 2012.

- (b) These Regulations extend to the whole State of Bihar.
- (c) These Regulations shall be applicable to all distribution licensees in their respective licensed areas in the State of Bihar.
- (d) These Regulations shall come into force on the date of their publication in the Bihar Gazette.

2. Amendment in Regulation 26 and 27(1) of Chapter 7.—The Schedule referred in Regulation 26 and Regulation 27(1) shall be substituted by the following Schedule :-

Sl No.	Service Area	Time Schedule to complete the work as specified in Regulation	Compensation payable to the consumer in case of violation of Standard	
			Compensation payable to individual Consumer if the event affects a single Consumer	Compensation payable to individual Consumer if the event affects more than one Consumer
1.	Normal Fuse-off			
	Cities and Towns	Within 4 hours	Rs. 50 for each day of default	Rs. 50 to each Consumer affected for each day of default
	Rural Areas	Within 24 hours		
2.	Overhead Line / Cable breakdowns			
	Cities and Towns	Within 6 Hours	Rs. 50 for each day of default	Rs. 50 to each Consumer affected for each day of default
	Rural Areas	Within 36 Hours		
3.	Underground Cable breakdowns			
	Cities and Towns	Within 24 Hours	Rs. 50 for each day of default	Rs. 50 to each Consumer affected for each day of default
	Rural Areas	Within 48 Hours		

Sl No.	Service Area	Time Schedule to complete the work as specified in Regulation	Compensation payable to the consumer in case of violation of Standard	
			Compensation payable to individual Consumer if the event affects a single Consumer	Compensation payable to individual Consumer if the event affects more than one Consumer
4.	Distribution Transformer failure			
	Cities and Towns	Within 24 Hours	Rs. 100 for each day of default	Rs. 50 to each Consumer affected for each day of default
	Rural Areas	Within 72 Hours		
5.	Period of Scheduled outage			
	maximum duration in a single stretch	Not to exceed 12 hours	Rs. 100 for each day of default	Rs. 50 to each Consumer affected for each day of default
	Restoration of Supply	By not later than 6.00 PM		
6.	Voltage Fluctuations			
	No expansion / enhance-ment of network involved	Within 10 days	Rs. 100 for each day of default	Rs. 50 to each Consumer affected for each day of default
	Up-gradation of distribution system required	Within 120 days	Rs. 100 for each day of default	Rs. 50 to each Consumer affected for each day of default
	Erection of Substation	Within the time period as approved by the Commission	Rs. 500 for each day of default	Rs. 250 to each Consumer affected for each day of default
7.	Meter Complaints			
	Inspection of defective meter such as slow, fast / creeping, stuck- up and burnt Meters	Inspection within 7 days in urban and towns and within 15 days in rural areas	Rs. 100 for each day of default	Not Applicable
	Replacement of defective meters if cause attributable to Licensee	Within 7 days	Rs. 100 for each day of default	Not Applicable

Sl No.	Service Area	Time Schedule to complete the work as specified in Regulation	Compensation payable to the consumer in case of violation of Standard	
			Compensation payable to individual Consumer if the event affects a single Consumer	Compensation payable to individual Consumer if the event affects more than one Consumer
	Replacement of defective meter if cause attributable to Consumer	i) demand notice to deposit the cost for new meter or to deposit a meter along with testing fee – Within 7 days ii) Replacement within 14 days or receiving payment / meter as the case may be from the consumer		Not Applicable
8.	Reconnection of supply following disconnection if due to non-payment of bills/Occupation of a government accommodation by a new occupant			
	Cities and Towns	Same day on which payment was accepted	Rs. 50 for each day of default	Not Applicable
	Rural areas	Upto next day of payment		
9.	New Service connection / enhancement of load / Temporary Connection where the release of supply is feasible from existing network			
	Release of Supply -	Within 30 days of receipt of application (along with prescribed charges) and for temporary connection as per Regulation 16(c)	Rs. 100 for each day of default	Not Applicable
10.	New Service connection / enhancement of load / Temporary Connection where the release of supply requires network expansion and enhancement of capacity of line and transformers			
	Release of supply where extension of distribution network and addition/enhancement of distribution transformer is required	Within 30 days of receipt of prescribed charges	Rs. 100 for each day of default	
	Release of supply where extension of 11 KV line is required	Within 60 days of receipt of prescribed charges	Rs. 500 for each day of default	

Sl No.	Service Area	Time Schedule to complete the work as specified in Regulation	Compensation payable to the consumer in case of violation of Standard	
			Compensation payable to individual Consumer if the event affects a single Consumer	Compensation payable to individual Consumer if the event affects more than one Consumer
	Release of supply where extension of 33 KV line is required	Within 90 days of receipt of prescribed charges		Not Applicable
	Release of supply where extension of Extra High Tension line is required	Within 180 days of receipt of prescribed charges		
	Release of supply where erection of power Sub-Station is required	Within the time period approved by the Commission for installation of specific power sub-station	Rs. 1000 for each day of default	
11.	Transfer of ownership / Change of category of service / Reduction of load			
	Title transfer of ownership	Within 7 days along with necessary documents and prescribed fee, if any	Rs. 100 for each day of default	Not Applicable
	Change of Category	Within 7 days along with necessary documents and prescribed fee, if any		
	Reduction of load	Within the notice period after availing compulsory period of supply.	Rs. 50 for each day of default	Not Applicable
12.	Shifting of meter, lines and transformer			
	a) Meter / service wire	Within 15 days of payment of charges	Rs. 100 for each day of default	Not Applicable
	b) Pole, line	Within 60 days of payment of charges		
	c) UG cable	Within 45 days of payment of charges		
	d) Trans-former	Within 90 days of payment of charges		

Sl No.	Service Area	Time Schedule to complete the work as specified in Regulation	Compensation payable to the consumer in case of violation of the Standard	
			Compensation payable to individual Consumer if the event affects a single Consumer	Compensation payable to individual Consumer if the event affects more than one Consumer
13.	Resolution of Complaints on Consumer's bill			
	If no additional information is required	Within 24 working hours of receipt of complaint	Rs. 50 for each day of default	Not Applicable
	If additional information is required	Within 7 working days of receipt of complaint		

3. Amendment in Regulation 27(2) of Chapter 7.—The Regulation 27(2) shall be substituted as below :-

"Wherever there is a deviation from the standard of performance by the Licensee for which compensation is provided in these Regulations, the affected consumer may claim compensation by sending a written claim petition along with all details by Registered Post or hand delivery under proper receipt to the Divisional Engineer/Electrical Executive Engineer of the area of supply of the distribution licensee who will decide the amount of compensation within thirty days of receipt of the claim petition.

The licensee may fix the responsibility on their staff/officers for default in the service and may realise the amount of compensation from concerned individual's salary.

The distribution licensee shall issue a format for filing claim for compensation and shall be available free of cost at each of the billing office of the licensee.

The manner of payment of compensation shall be guided by Regulation 29 of the SoP Regulation."

4. Amendment in Regulation 30(1) of Chapter 8.—(1)(a) The Appendix-C referred in Regulation 30(1)(a) shall be substituted by annexed **Appendix-C**
 (b) The Appendix-D referred in Regulation 30(1)(b) shall be substituted by annexed **Appendix- D(1/2) and D(2/2)**

By the order of the Commission,
 GANESH PRASAD,
Secretary.

Appendix – C
Report on Overall Level of Performance Standards
[See Regulation 30(1)(a)]

Name of the Licensee:

Full office address (HQ) of the Licensee

Report for the (1) **quarter ending** for financial year.....

(2) **Financial Year**

Sl No.	Service area	No. of complaints received	No. of complaints attended in scheduled time	Overall standard of performance		Variance (%)
				Achievement (%)	Target as per Regulation 25 (%)	
1	Normal Fuse-off calls					
2	Line Breakdowns					
3	Distribution Transformer Failure					
4	Period of scheduled outage					
	Maximum duration in a single stretch					
	Restoration of supply by 6.00 P.M.					
5	Street Light Faults					
	Rectification of line faults					
	Replacement of fused / defective unit					
6	Voltage unbalance					
7	Faulty Meters					
8	New connection/additional load/temporary connection					
9	Transfer of ownership and conversion of service					
10	Billing Mistakes					
11	Others* (i) (ii) (iii)					

* Specify the services

Signature of authorized person
With Seal

Appendix – D (1/2)
Report on Consumer Complaints / Compensation
[See Regulation 30(1) (b)]

Name of the Licensee:

Full office address (HQ) of the Licensee

Report for the (1) **quarter ending** for financial year.....

(2) **Financial Year**

1. Number and type of the consumer complaints received, redressed and balance to be attended:

S. N.	Type of complaints	Pending complaints of previous quarter	Complaints received during the current quarter	Total complaints cumulative	No. of complaints redressed during the quarter			Balance complaints to be redressed
					Within stipulated time	Beyond stipulated time	Total	
1	Normal Fuse-off calls							
2	Overhead Line/Cable breakdowns							
3	Underground Cable breakdowns							
4	Distribution Transformer failure							
5	Period of scheduled outage							
6	Voltage fluctuations							
7	Meter complaints							
8	Reconnection of supply							
9	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where distribution mains already exist							
10	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where network expansion require where : (a) distribution line and distribution transformers is required (b) extension of 11KV line is required (c) extension 33KV line is required							

	(d) extra high tension is required (e) erection of power sub station is required							
11	Transfer of ownership/change of category of service / reduction of load							
12	Shifting of meter, lines and transformers							
13	Resolution of complaints consumer's bill							
14	Unplanned interruptions							
15	Other (i) (ii) (iii)							

Planned interruptions in Power supply

1. No. of instances of planned interruptions in power supply in
 LT Network –
 HT Network –

2. Total duration in hours of planned interruptions in power supply in
 LT Network –
 HT Network –

Appendix – D (2/2)

2. Number and type of the consumer complaints received, redressed and compensation claimed and paid:

S. N.	Type of complaints	Pending No. of complaints of previous quarter	No. of Complaints received during the current	No. of Complaints redressed during the current	No. of cases where compensation payable	No. of cases where compensation claimed	No. of cases where compensation paid during the quarter	Total amount (in Rs.) of compensation paid
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Normal Fuse-off calls							
2	Overhead Line/Cable breakdowns							
3	Underground Cable breakdowns							
4	Distribution Transformer failure							
5	Period of scheduled outage							
6	Voltage fluctuations							
7	Meter complaints							
8	Reconnection of supply							
9	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where distribution mains already exist							
10	Release of new service connection / enhancement of load / temporary connection where network expansion require where : (f) distribution line and distribution transformers is required (g) extension of 11KV line is required (h) extension 33KV line is required (i) extra high tension is required (j) erection of power sub station is required							
11	Transfer of ownership/change of category of service / reduction of load							
12	Shifting of meter, lines and transformers							
13	Resolution of complaints on consumer's bill							

14	Unplanned interruptions							
15	Other (i) (ii) (iii)							

**Signature of authorized person
With Seal**

अधीक्षक, सचिवालय मुद्रणालय,
बिहार, पटना द्वारा प्रकाशित एवं मुद्रित।
बिहार गजट (असाधारण) 666-571+400-डी0टी0पी0।
Website: <http://egazette.bih.nic.in>